

國外衝突處理風格與溝通策略對國內軍訓教官工作滿足感之影響研究

黃月琴、何文榮

E-mail: 9019821@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要之探討主題為國外衝突處理風格與溝通策略對國內軍訓教官工作滿足感之影響，採用外國的外顯需求量表（MNQ）、組織衝突量表（ROCI-II）及溝通策略量表（OCCI），針對本國專科以上學校之軍訓教官發放問卷來做研究。本研究共有173個有效樣本，經過實證之研究分析與探討，結果發現不同性別、年資的軍訓教官，在面對與同事發生衝突情況時，所採取的處理方式並無差異。至於其他的變項如職務、階級、服務學校、學校性質及教育背景等均會影響衝突處理的風格。同時，各個人口統計變項對於溝通策略及工作滿足感，也都有不同程度的差異。此外，人格特質與衝突處理風格、溝通策略及工作滿足感之間，也都相互產生影響。

關鍵詞：軍訓教官、衝突處理風格、溝通策略、工作滿足感

目錄

第一章 緒論--P1 第一節 研究背景--P1 第二節 研究動機--P3 第三節 研究目的--P4 第四節 研究流程--P5 第二章 文獻探討--P7 第一節 人口統計變項與衝突處理--P7 第二節 人格特質與衝突處理--P10 第三節 組織衝突的溝通策略--P11 第四節 工作滿足感--P13 第三章 研究方法--P16 第一節 研究架構--P16 第二節 研究假說--P17 第三節 研究變項的概念性定義--P17 第四節 問卷編製--P19 第五節 研究對象--P21 第六節 資料分析方法--P22 第七節 前測實施--P24 第八節 抽樣方法與實施程序--P26 第四章 資料分析--P28 第一節 人口統計資料--P28 第二節 信度分析與因素分析--P37 第三節 檢定假設--P43 第四節 假設討論--P65 第五章 結論--P67 第一節 研究結果--P67 第二節 研究限制--P78 第三節 研究建議--P78 第四節 後續研究建議--P80 第五節 結論--P81 參考文獻--P82 中文部份--P82 英文部份--P86 附錄一（前測問卷）--P89 附錄二（正式問卷）--P94

參考文獻

中文部份 1. 丁志仁（1990.02），研考雙月刊，台灣教改的發展始末，P.42-47。 2. 王春成（1985），地方教育行政人員溝通滿足感與工作滿足感的關係，碩士論文，國立高雄師範大學教育研究所。 3. 方東台（2001），我國中等學校軍訓教育之定位與發展，碩士論文，國立政治大學，中山人文社會科學研究所。 4. 白景文（1997），「工作價值觀、領導型態與工作滿意之相關性研究」，碩士論文，台灣師範大學工業科技教育研究所。 5. 申章政（2000），國小校長管理溝通類型、衝突管理風格與學校效能之關係研究，碩士論文，國立台北師範學院國民教育研究所。 6. 林哲民（1997），個人屬性、人際風格與衝突克服關連性研究-以中華電信股份有限公司為例，國立東華大學企業管理研究所碩士論文。 7. 林琨堂（1997），「企業主管領導型態與員工溝通滿足及領導效能之關係研究-以台糖公司為例」，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。 8. 林靜茹（1993），國民中小學校長人際衝突管理及其相關因素之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。 9. 邱展謙（1992），「領導型態、部屬人格特質與員工組織承諾相關之研究」，私立文化大學國際企業所碩士論文。 10. 俞成業（1982）組織中員工溝通滿意度之個案實證研究，碩士論文，國立交通大學管理研究所。 11. 教育部（2000），「教育部直屬公私立學校軍訓人員現職冊」。 12. 張春敏（1995），人格自我檢校與人際衝突管理型態關係之研究，私立淡江大學國際企業學研究所 碩士論文。 13. 張德銳（1993），淺談學校衝突管理，教師天地第64卷，49-53。 14. 許玉英（1992），基層員工衝突處理行為之研究-以高雄煉油廠為例，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。 15. 許寶源（1996），國民小學教師角色衝突與學校認同關係之研究，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。 16. 陳忠謙（1995），「企業主管領導型態與員工溝通滿足及組織承諾之關係研究」，碩士論文，成功大學企業管理研究所。 17. 陳昇（1999），大學教師因資源分配問題導致的衝突處理之研究，碩士論文，大葉大學事業經營研究所。 18. 陳嘉皇（1996），國民小學學校組織衝突管理之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。 19. 陳德華（1999），「我國高等教育改革之趨勢」，教育研究資訊，第7卷，第3期，民國88年5月。 20. 陳錦雲（1996）大學法修法期間報紙對軍訓教官之報導，政治作戰學校新聞研究所碩士論文。 21. 馮莉雅（1997），國中教師角色衝突、專業成長與其教師效能感關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。 22. 黃國彥、翁一峰（1980）領導方式與人格特質對工作滿足之影響。政大學報，41期，45-59頁。 23. 黃崇桃（1999）「大學視聽教育人員工作滿意程度之研究」，碩士論文，淡江大學教育資料科學研究所。 24. 黃麗華（1996），大學職員工作滿足之研究 以某國立大學為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 25. 舒緒緯（1990），國小教師滿意與工作滿意關係之研究。台灣師範大學教育研究所碩士論文。 26. 楊國賜（1998），高等教育改革與國家發展，教育資料集刊/教育改革專輯:第二十三輯，國立教育資料館，149-169。 27. 楊瑩（1998），高等教育改革，教育資料集刊/教育改革專輯:第二十三輯，國立教育資料館，125-147。 28. 溫有德（1993），個人屬性、人格特質，工作特性與衝突傾向之關聯性研究-以陽明海運公司為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。 29. 虞志長（1997），國民小學管理模式、教師專業自主知覺與學校衝突感受研究，台北市立

師範學院 國民教育研究所碩士論文。 30. 蔣乃辛 (1988), 人際衝突處理風格之研究, 大同工學院事業經營研究所碩士論文。 31. 蔣傳寅 (1984) 大學軍訓教官工作實務的研究 - 國立政治大學的個案分析, 政治作戰學院政治研究所碩士論文。 32. 鄭光甫、童甲春 (1996.02), 教育資源分配現況檢討及改革方向, 行政院教育改革審議委員會。 33. 鄭雅文 (1996), 國民小學校長領導型態與教師溝通滿足感關係之研究, 國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。 34. 蔡信雄 (1986) 青年學生投考軍事院校意願與傳播行為關聯性之研究, 政治作戰學院新聞研究所 碩士論文。 35. 劉啟明 (2000) 影響醫師助理溝通滿意度與工作滿意度因素之研究, 國立陽明大學醫務管理研究所 碩士論文。 36. 賴文堅 (1997), 教育人員之場地獨立性、自我概念與其衝突反應方式之研究, 國立政治大學教育學系碩士論文。 37. 蘇麗敏 (1994), 個人生涯規畫與衝突管理之探討-以我國稅務人員為個案研究, 國立政治大學公共行政研究所碩士論文。 英文部份 1. ASSEL, H., 1969, CONSTRUCTIVE ROLE OF INTERORGANIZATIONAL CONFLICT, ADMINISTRATIVE SCIENCE QUARTERLY, 14,573-582. 2. BRUKE, R. J., 1970METHODS OF RESOLVING SUPERIOR-SUBORDINATE CONFLICT: THE CONSTRUCTUC -TIVE USE OF SUBORDINATE DIFFERENCES AND DISAGREEMENTS. ORGANIZATIONAL BEHAVIOIR AND HUMAN PERFORMANCE, ,5,393-411. 3. GREEN, BOWLING , 1999, TEACHER' CONFLICT MANAGEMENT STYLES WITH PEERS AND STUDENTS' PARENTS'. INTERNATIONAL JOURNAL OF CONFLICT MANAGEMENT, JAN,1999,69-79. 4. GREEN, BOWLING , 1999, THE COGNITIVE REPRESENTATION OF RESPONSES TO SOCIAL CONFLICT: THE DEVELOPMENT OF AN INTEGRATIVE TAXONOMY. INTERNATIONAL JOURNAL OF CONFLICT MANAGE -MENT, 10,360-384. 5. HAIR, JOSEPH F.,ET LA,1984, MULTIVARIATE DATA ANALYSIS,FIFTH EDITION, NEW JERSEY:PREN -TICE-HALL INTERNATIONAL, INC. 6. HOUSE, R.J., & RIZZO, J. R., 1972, ROLE CONFLICT AND AMBIGUITY AS CRITICAL VARIABLES IN A MODEL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN PERFORMANCE, 7, 467-505. 7. JOHNSON, T. W.,& STINSON, J.E., 1975, ROLE AMBIGUITY, ROLE CONFLICT, AND SATISFACTION: MODERATING EFFECTS OF INDIVIDUAL DIFFERENCES. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 60, 329 -333. 8. KAISER, H.F., 1974, AN INDEX OF FACTIORIAL SIMPLICITY.PSYHOMETRIKA, 39, 31-36. 9. NUNNALLY, J., 1987, PSYCHOMETRIC THEORY, NEW YORK, MCGRAW-HILL. 10. PERROW, L. R.,1979, COMPLESORGANIZATIONS. GLENVIEW, IL: SCOTT, FORESMAN. 11. PONDY. L. R., 1967,ORGANIZATIONAL CONFLICT: CONCEPTS AND MODELS. ADMINISTRATIVE SCIEN -CE QUARTERLY, 12, 296-320. 12. PUTNAM L.L. & WILSON C.E.,1983, COMMUNICATIVE STRATEGIES IN ORGANIZATIONAL CONFLICT: RELIABILITY AND VALIDITY OF A MEASUREMENT SCALE. COMMUNICATION YEARBOOK,6, 629-652. 13. RAHIM, M. AFZALUR & MAGNER, NACE R.,1994, CONVERGENT AND DISCRIMINANT VALIDITY OF THE RAHIM ORGANIZATIONAL CONFLICT INVENTORY-II.PSYCHOLOGICAL REPORTS, 74, 35-38. 14. RAHIM, M. AFZALUR & MAGNER, NACE R.,1995, CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS OF THE STYLES OF HANDLING INTERPERSONAL CONFLICT: FIRST-ORDER FACTOR MODEL AND ITS INVARIANCE ACROSS GROUPS. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 80(1), 122-132. 15. RAHIM, M. AFZALUR, 1983, MEASUREMENT OF ORGANIZATIONAL CONFLICT. THE JOURNAL OF GENE -RAL PSYCHOLOGY, 109, 189-199. 16. RAHIM, M. AFZALUR,1983, A MEASURE OF STYLES OF HANDLING INTERPERSONAL CONFLICT. ACA -DEMY OF MANAGEMENT JOURNAL, 26(2), 368-376. 17. SERBRING, R., 1977, THE FIVE MILLION DOLLAR MISUNDERSTANDING: A PERSPECTIVE ON STATE GOVERNMENT-UNIVERSITY INTERORGANIZATIONAL CONFLICTS. ADMINISTRATIVE SCIENCE-QUARTERLY, 22, 505-523. 18. SIU, R.Y. & HEART, S.J., 1992, MANAGEMENT MANIFESTO. THE EXECUTIVE-EDUCATOR, 10(1),23 -26. 19. TEZER, ESIN,1996, CONFLICT-HANDLING BEHAVIOR TOWARD SPOUSES AND SUPERVISORS. THE JOU -RNAL OF PSYCHOLOGY, 130(3), 281-292. 20. THOMAS, K. W., 1976, CONFLICT AND CONFLICT MANAGEMENT., IN M. DUNNETTE(ED.), HANDBOOK OF INDUSTRIAL AND ORGANIZATION PSYCHOLOGY. CHICAGO: RAND MCNAIIY. 21. THOMAS, KENNETH W., 1992, CONFLICT AND CONFLICT MANAGEMENT: REFLECTIONS AND UPDATE. JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, 30, 265-274. 22. WALTON, R. E., & DUTTON, J. M. 1969, THE MANAGEMENT OF INTERDEPARTMENTAL: AMODEL AND REVIEW. ADMINISTRATIVE SCIENCE QUARTERLY, 14, 73-84. 23. WALTON, R. E., & MCKERSIE, R. B., 1965, A BEHAVIORAL THEORY OF LABOR NEGOTIATIONS. NEW YORK: MC GRAW-HILL.